

Italy-Rome: Telephone operator services

OJ S 179/2022 16/09/2022

Contract notice**Services****Legal Basis:**

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Postal address: Via Isonzo n. 21/b

Town: Roma

NUTS code: ITI43 Roma

Postal code: 00198

Country: Italy

Contact person: Servizio affari generali e contratti

E-mail: segreteria.sagc@agcom.it

Telephone: +39 0817507-934

Fax: +39 0669644-926

Internet address(es):Main address: <https://www.agcom.it/>Address of the buyer profile: <https://www.agcom.it/>**I.3. Communication**

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://www.agcom.it/>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://www.agcom.it/banca-dati-bandi-di-gara-e-contratti->

I.4. Type of the contracting authority

Other type: Autorità Indipendente

I.5. Main activity

Other activity: autorità amministrativa indipendente di garanzie nel settore delle comunicazioni

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement**II.1.1. Title**

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di Contact Center multicanale dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

II.1.2. Main CPV code

79511000 Telephone operator services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di Contact Center multicanale dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni - CIG 9401738F9F

II.1.5. Estimated total value

Value excluding VAT: 1 189 678,40 EUR

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: IT Italia

II.2.4. Description of the procurement

L'appalto ha ad oggetto la fornitura, senza soluzione di continuità, di un efficiente servizio di contact center multicanale, che costituisce il front-office dell'Ufficio relazioni con il pubblico dell'Autorità (URP), svolgendo le attività di accoglienza, ascolto, gestione delle richieste di informazioni, assistenza e orientamento dell'utenza di riferimento costituita da cittadini, utenti /consumatori, imprese, operatori dei settori regolati, enti pubblici ed associazioni.

Il punteggio complessivo, pari a 100 punti, è ripartito in 80 punti per l'offerta tecnica e 20 punti per l'offerta economica.

Gli operatori concorrenti possono formulare, esclusivamente in lingua italiana, richieste di chiarimenti mediante la proposizione di quesiti scritti da inoltrare almeno dieci giorni prima della scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte. Non saranno fornite risposte ai quesiti pervenuti successivamente al termine indicato.

II.2.5. Award criteria

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

II.2.6. Estimated value

Value excluding VAT: 713 807,04 EUR

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Duration in months: 36

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Importo a base d'asta pari a euro 713.807,04 (settecentotredicimilaottocentosette/04), IVA esclusa, per il triennio, oltre a euro 475.871,36

(quattrocentosettantacinquemilaottocentosettantuno/36), IVA esclusa, per l'eventuale rinnovo biennale, per un valore complessivo di euro 1.189.678,40, IVA esclusa.

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds: no

II.2.14. Additional information

Section III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions for participation

III.1.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers

List and brief description of conditions:

Cfr. paragrafo 7.1 del Disciplinare.

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

Cfr. paragrafo 7.2 del Disciplinare.

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

Cfr. paragrafo 7.3 del Disciplinare.

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Open procedure

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

IV.2. Administrative information

IV.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

Date: 01/11/2022 Local time: 18:00

IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

Italian

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 08/11/2022 Local time: 10:00

Place:

La gara in oggetto verrà espletata in modalità completamente telematica attraverso la piattaforma accessibile dal sito internet indicato al par. 1.3 del Disciplinare. Le successive sedute pubbliche avranno luogo in data e orari che saranno comunicati ai concorrenti a mezzo pubblicazione sul sito informatico/PEC almeno 7 giorni prima della data fissata.

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: yes

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: T.A.R. Tribunale Amministrativo Regionale per il Lazio Sezione di Roma

Postal address: via Flaminia 189

Town: Roma

Postal code: 00196

Country: Italy

Telephone: +39 063228721

Internet address: <https://www.giustizia-amministrativa.it>

VI.4.2. Body responsible for mediation procedures

Official name: Autorità Nazionale Anticorruzione – Ufficio Affari Giuridici – Settore

Precontenzioso

Postal address: via di Ripetta 246

Town: Roma

Postal code: 00186

Country: Italy

Telephone: +39 0636723362

Internet address: <https://www.anticorruzione.it>

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Informazioni precise sui termini di presentazione dei ricorsi: Per l'impugnazione del bando il ricorso al TAR Lazio deve essere proposto nel termine di 30 giorni dalla pubblicazione dello stesso ex art. 120 del D. Lgs. n.104/2010; può essere proposto inoltre ricorso straordinario al Presidente della Repubblica nel termine di 120 giorni dalla pubblicazione del bando.

VI.4.4. Service from which information about the review procedure may be obtained

Official name: Servizio affari generali e contratti

Postal address: Via Isonzo 21/b

Town: Roma

Postal code: 00198

Country: Italy

E-mail: segreteria.sagc@agcom.it

Telephone: +39 0817507751

Fax: +39 0669644926

Internet address: <https://www.agcom.it/>

VI.5. Date of dispatch of this notice

13/09/2022